



Heike M. Cobaugh

Gewinnen Sie Vertrauen und verbessern Sie den Ruf Ihres Hauses mit einem Tag der offenen Tür

„Sind Sie eigentlich freiwillig in diesem Krankenhaus?“ Diese Frage wird fast alle Patienten verwundern, denen sie gestellt wird.

Die Antwort lautet dann überwiegend ähnlich: „Natürlich nicht, oder glauben Sie, ich bin gerne krank.“

Aus Umfragen weiß man heute sehr genau, daß es immer mehr Indikationen gibt, bei denen sich der Patient schon weit vor seinem Krankenhausaufenthalt über das jeweilige Haus informiert. Er sucht sich sozusagen das Beste heraus.

Die Informationsquellen, die der Patient dabei anzapft, sind vielschichtig:

- er spricht mit seinem Hausarzt
- Freunde und Bekannte werden zu ihren Erfahrungen mit dem betreffenden Haus befragt
- das Krankenhaus selbst wird aufgesucht
- eine eventuell vorhandene Krankenhausbroschüre wird gelesen
- eventuelle Presseberichte über das Haus werden gelesen.

Der Ruf eines Hauses wird maßgeblich durch diese Quellen beeinflusst, denn im Prinzip gibt es für die „Frau oder den Mann von der Straße“ nur zwei Gründe, selbst in ein Krankenhaus zu gehen. Entweder man braucht ärztliche Betreuung oder man möchte jemanden besuchen.

Beides jedoch sind unangenehme Gründe, bei denen Angst eine große Rolle spielt. Denn alles, was man nicht kennt, macht einem erst einmal Angst.

Ein ausgezeichneter Weg, die oben genannten Quellen in seine Kommunikation mit einzubeziehen und die sogenannte „Mund-zu-Mund-Propaganda“ positiv zu beeinflussen, ist die Durchführung eines Tages der offenen Tür. So schaffen Sie einen positiven Anlaß, um Ihr Haus einmal nach außen zu präsentieren. Kontakte werden geknüpft, Vertrauen aufgebaut und Örtlichkeiten lokalisiert. Und das nicht nur mit potentiellen Pa-

tienten, sondern zum Beispiel auch mit niedergelassenen Ärzten, die Sie einladen können. Ein Krankenhaus wird so unter einem ganz anderen Aspekt erlebt.

Ein solcher Tag wirkt dabei nicht nur nach außen, sondern auch nach innen. Einzelne Abteilungen, die sonst vielleicht unterschätzt werden, können sich einmal mit ihrem gesamten Leistungsspektrum nach innen präsentieren.

Zum Beispiel der Küchenbetrieb. Meist nur an dem gemessen, was man auf seinem Teller sieht, wird in

dieser Abteilung oft Schwerstarbeit geleistet. Mengen von Lebensmitteln werden unter stetigem Zeitdruck verarbeitet, und schmecken soll es auch noch...

Eine Möglichkeit, eine solche Abteilung einmal an einem Tag der offenen Tür zu präsentieren, ist zum Beispiel, die Zubereitung eines Essens zu demonstrieren.

Doch wie organisiert man einen erfolgreichen Tag der offenen Tür?

Über eines müssen Sie sich von vornherein klar sein: Die Durchführung und Organisation erfordern viel Zeit und persönliches Engagement. Das Ergebnis belohnt Sie dann jedoch meist für Ihre Mühe.

An dieser Stelle möchten wir Ihnen einige Tips geben, die Ihnen helfen sollen, einen Tag der offenen Tür auf die Beine zu stellen.

Tip 1

Fangen Sie frühzeitig an! Unterschätzen Sie nicht den benötigten Zeitaufwand. Ein Tag der offenen Tür will gut geplant sein, und diese Planungen sowie logistischen Vorbereitungen, gekoppelt mit diversen internen Entscheidungsprozessen, brauchen Zeit. Sie sollten versuchen, mindestens acht Monate Vorlaufzeit mit einzuplanen. Doch diese Zeit ist nicht als „Puffer“ gedacht, sondern sollte von Anfang an mit festen Terminen belegt werden.

Tip 2

Erarbeiten Sie ein Motto für Ihren „Tag der offenen Tür“. Dieses Motto sollte leicht verständlich sein und zu Ihrem Haus passen. Da dieses Motto auf allen Einladungen, Aushängen etc. erscheint, suchen Sie sich eins, hinter dem Sie auch stehen können und, wenn möglich, ein relativ kurzes, das leicht lesbar ist. Ein Motto ist kein Platz für lange Bekundungen humanmedizinischer Zielsetzungen. Es sollte nicht abschrecken und evtl. auch ein wenig „menschliche“ Wärme ausstrahlen.

Tip 3

Ernennen Sie eine/n Projektleiter/-leiterin sowie Stellvertretung mit

klaren Verantwortlichkeiten und Entscheidungsbefugnissen. Dieser Projektleiter ist auch die direkte Ansprechperson für etwaige aushäusige Berater.

Treffen Sie sich regelmäßig mit Ihrem Projektleiter und nehmen Sie sich mindestens eine Stunde Zeit, um Informationen auszutauschen und Entscheidungen zu treffen. Anfänglich reicht eventuell einmal im Monat, doch gegen Ende sollten Sie sich öfter treffen.

Tip 4

Erarbeiten Sie ein Konzept. Ein Tag der offenen Tür ist ein Kommunikationswerkzeug sowie eine Selbstdarstellung. Was wollen Sie kommunizieren, und wie? Alle die zu treffenden Maßnahmen sollten Ihrem Konzept und Ihrer Zielsetzung entsprechen.

Tip 5

Legen Sie Ihre Zielgruppe fest. Wen wollen Sie einladen, und wie viele Leute kann Ihr Haus als Besucher bewältigen? Nehmen Sie eine Zielgruppenselektion vor? Z. B. nach VIPs, einweisenden Ärzten etc., oder wollen Sie die Türen für Ihre „Nachbarn“ öffnen? Je nach Zielsetzung müssen spezifische Maßnahmen erarbeitet werden.

Hier nur einige Zielgruppen:

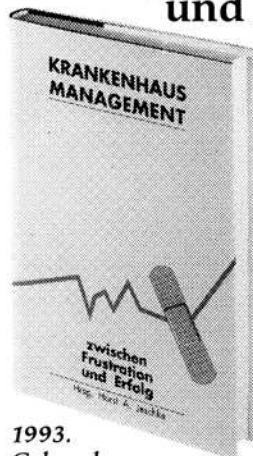
- Mitarbeiter (sollten auf jeden Fall eingeladen werden)
- Familienangehörige
- ehem. Patienten
- „Nachbarn“
- Niedergelassene
- Medien
- Verbände
- VIPs/Behörden/Politiker etc.

Tip 6

Einladungen
Denken Sie darüber nach, wie Sie Ihre Zielgruppe am besten erreichen, z. B. über persönliche Einladungen, Mailing, Aushänge, Poster, Medien. Einladungen sollten professionell gestaltet sein und sollten dem Bild Ihres Hauses und Ihrem Motto entsprechen.

Horst A. Jeschke (Hrsg.)

**Krankenhaus-
Management zwischen
Frustration
und Erfolg**



1993. Gebunden. 230 Seiten. ISBN 3-922091-26-1 DM 49,50.

Die Verantwortlichen innerhalb der Krankenhäuser sind heute – mehr als je zuvor – gefordert, kreativ, flexibel und in weiten Teilen ihrer Entscheidungen unkonventionell zur Stabilisierung und Erhaltung der Leistungsfähigkeit der Krankenhäuser sowie einer umfassenden Arbeitsplatzsicherung beizutragen.

Das vorliegende Buch ist nicht zuletzt eine dringend notwendig gewordene Antwort auf die zum Teil unsachlichen und von Unkenntnis geprägten Vorwürfe gegenüber den Krankenhäusern und den darin Tätigen. Es versucht deutlich zu machen, „daß nicht Jammern über das Gegebene, sondern nur der Mut zum Denken und Verändern aus der scheinbaren Misere des Krankenhauswesens herausführt“ (Dr. Oelschlegel, Verwaltungsdirektor).

Tip 7**Medien**

Scheuen Sie sich nicht davor, die Medien mit einzubeziehen. Verschicken Sie 4 Wochen vorher Pressemitteilungen an alle lokalen Zeitungen sowie überregionalen Zeitungen mit regionalem Teil. Laden Sie gleichzeitig Journalisten für diesen Tag ein.

Je nach Anlaß (z. B. Neueröffnung einer Sonderabteilung) könnten Sie vorab auch eine Pressekonferenz einberufen. Halten Sie Pressemitteilungen kurz und konzentrieren Sie sich auf Daten und Fakten.

Tip 8**Aktionen und Informationen**

Was soll an diesem Tag passieren? Am besten wäre eine Mischung aus Aktionen, Informationen und Diskussionen.

– Führen Sie diverse Tests durch mit Ihren Besuchern. Hier bietet sich vieles an, von Blutdruckmessungen bis hin zu Lungentests und Hohlkreuzmessungen.

– Machen Sie Führungen (zeitlich festgelegt) durch diverse Abteilungen, wo dortige Mitarbeiter ihren Arbeitsbereich erklären.

– Geben Sie Info-Materialien an Ihre Besucher, die sie mit nach Hause nehmen können. (Gleich im Eingangsbereich Ihres Hauses sollte es Informationen zu den Aktivitäten des Tages geben.)

– Sorgen Sie für eine klare Beschilderung zu den einzelnen Aktivitäten.

– Veranstalten Sie Podiumsdiskussionen zu relevanten Themen, wie z. B. „Der Mensch als Patient“ oder „Pflegerotstand und die daraus resultierenden Konsequenzen“. Wenn möglich, holen Sie sich einen bekannten Moderator (bringt Presse) und nehmen Sie Teilnehmer aus diversen Bereichen Ihres Hauses, passend zu dem jeweiligen Thema.

– Erarbeiten Sie zu Ihren Aktionen einen genauen Zeitplan, auch für die Vorabvorbereitungen.

Tip 9**Info-Stände**

Arbeiten Sie mit Kassen und Verbänden zusammen, die Info-Stände während Ihrer Veranstaltung zur Verfügung stellen.

Tip 10**Es soll auch Spaß machen!**

Die Besucher sollen nicht nur Informationen erhalten, sondern sie sollen sich auch wohl fühlen.

– Stellen Sie z. B. ein Festzelt auf mit Musik-Band, wo die Besucher bei einer Tasse Kaffee und Kuchen verschnauften können.

– Denken Sie an Mütter mit Kindern. Schaffen Sie einen „Kindergarten“, wo die Kleinen spielen können, während „Mutti“ den Gang durch Ihr Haus macht.

Tip 11**Denken Sie an „Extras“.**

Vergessen Sie nicht, diese wichtigen Dinge zu berücksichtigen wie:

- Toilettensituation
- Sanitäter
- Parkmöglichkeiten etc.

Tip 12**Machen Sie Back-up-Pläne.**

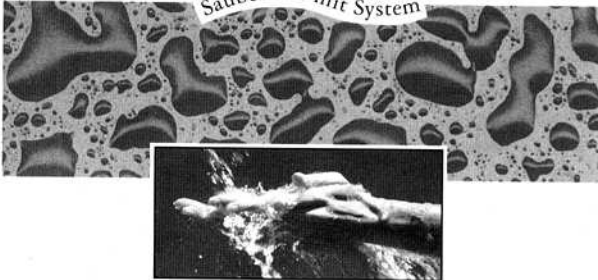
Manchmal können banale Dinge Krisen auslösen, z. B.: Was passiert, wenn es keinen Kaffee mehr gibt? Wenn die Toiletten verstopft sind? Ein Kind seine Mutter nicht mehr findet? Nehmen Sie sich vorab Zeit, mögliche „Notsituationen“ mit einzukalkulieren.

Dieses sind nur einige Tips, die Ihnen sicherlich einen kleinen Eindruck vermitteln in einen „Tag der offenen Tür“.


Am Ende sei noch gesagt, daß ein solches Unternehmen nur funktionieren kann, wenn es von innen nach außen geplant wird. Beziehen Sie Ihre Mitarbeiter von Anfang an mit ein. Geben Sie Informationen weiter und verteilen Sie Verantwortlichkeiten.

Diese Veranstaltung sollte ein „gemeinsames“ Ereignis sein, auf das alle gemeinsam stolz sein können.

Sauberkeit mit System



*Wo Menschen geheilt werden ist penible
Sauberkeit oberstes Gebot.
Sauberkeit, die auch noch beim genauen
Hinsehen gewährleistet ist.
Viele Krankenhäuser vertrauen auf
unsere Erfahrung.*



**Klinikdienste Süd
Gebäudereinigung und Hygiene GmbH**

München · Nürnberg · Ulm · Memmingen

Anfragen unter: Ekkehartstraße 7, 87 700 Memmingen,
Telefon 0 83 31 / 95 32-24, Fax 0 83 31 / 95 32-50